

Le comportement des petits et moyens cabinets d'expertise comptable en matière d'utilisation des TIC

Thouraya TRIGUI

Doctorante

CREGO-Université Montpellier II

Place Eugène Bataillon-34095 Montpellier Cedex 5

thouraya.trigui@laposte.net

Philippe CHAPELLIER

Maître de Conférences

CREGO-Université Montpellier II

Place Eugène Bataillon-34095 Montpellier Cedex 5

Philippe.Chapellier@univ-montp2.fr

Résumé

Cette étude a pour objectif de mieux comprendre le comportement des petits et moyens cabinets d'expertise comptable (PMCEC) en matière d'adoption et d'utilisation des TIC et plus particulièrement de la technologie Internet. Les experts-comptables sont-ils conscients des potentialités offertes par ces technologies ? Les cabinets sont-ils en mesure de s'équiper et d'utiliser ces technologies ? Le font-ils de leur plein gré ou poussés par leur environnement ? Quels sont les facteurs qui peuvent influencer positivement ou négativement cette intégration ? Cet article constitue une exploration de la problématique de l'usage de l'Internet dans les petits et moyens cabinets d'expertise comptable. Il s'agit d'une réflexion sur thème aboutissant à la présentation d'un modèle de recherche et d'une méthodologie avant la réalisation d'une étude empirique.

Mots clés

Internet - Petits et moyens cabinets d'expertise comptable (PMCEC) - Utilisation des technologies de l'information et de la communication.

Abstract

The aim of this study is to better understand the behaviour of small and medium sized accounting firms (SMAFs) with respect to their use and adoption of CIT in general and Internet in particular. Are the Chartered Accountants conscious of the technology's potential ? are they adopting and using these technologies? do they do it by choice and anticipation or pushed by their environment? Which factors can have a positive or negative impact on this integration? This article is an exploration of the topic of the use of CIT by small and medium sized accounting firms. It is a reflection on the subject leading to the presentation of a research's model, to be applied in an empirical study at the next stage.

Key-words

Internet - Small and medium Sized Accounting Firms (SMAFs) – Use of communication and information technology.

Introduction

Le marché français des petits et moyens cabinets d'expertise comptable (PMCEC), stable jusqu'au milieu des années 80 environ, connaît un accroissement de l'incertitude et des tendances contradictoires :

- L'usage de logiciels permettant aux entreprises clientes de faire elles-mêmes certaines tâches comptables conduit à une perte significative de la clientèle de tenue et de surveillance des comptes (PACA, 2000). Le marché traditionnel d'intervention de l'expert-comptable des petits cabinets s'en trouve réduit d'une façon non négligeable.
- Des besoins pas toujours satisfaits problématisent la relation entre les experts-comptables et leurs clients (dirigeants de PME en particulier). Plusieurs études se rejoignent pour considérer que la mission des experts-comptables reste pour l'instant éloignée des attentes du dirigeant de PME. Une étude menée par Chapellier (1994) révèle que les critiques portent sur deux dimensions : une dimension relationnelle (manque de disponibilité et d'accessibilité de l'expert-comptable) et une dimension informationnelle portant sur la qualité d'élaboration et de transmission des données comptables (en terme de délai, de fréquence et de diversité). Une autre étude réalisée par le Conseil Régional de l'Ordre des Experts-Comptables de la région PACA (2000), visant à déterminer les attentes des dirigeants de PME, démontre que les entreprises sont très attentives à la relation de service (écoute, conseil, disponibilité, réactivité). Cette partie du travail de l'expert-comptable est souvent perçue comme insatisfaisante par les dirigeants.
- L'accélération des changements dans tous les domaines rend les connaissances à mettre en œuvre chez le client plus complexes, plus diverses et plus évolutives (Coiffard, 2002) . Le dirigeant habitué à contrôler tout ce qui entre et sort de son cabinet, ne dispose plus aussi facilement de l'ensemble des connaissances nécessaires à l'accomplissement de son travail. Il a besoin des autres (Pattieu, 2000). Dans ces conditions, une logique de partage des connaissances et des savoir-faire devient plus que jamais obligatoire.
- Le recouvrement des marchés-produits-clients pour les missions annexes avec d'autres professions (notamment avec des cabinets juridiques ou certaines SSII) ajoute à la pression concurrentielle du secteur et fait craindre pour l'avenir de ces petits et moyens cabinets.

L'hypothèse générale de travail de cet article est que les TIC peuvent, sous certaines conditions, être porteuses de nouveaux modes opératoires à l'intérieur des cabinets et de nouveaux schémas relationnels entre l'expert-comptable et ses clients, permettant une évolution des pratiques susceptible de répondre aux insatisfactions et aux enjeux précédemment évoqués. Plusieurs travaux réalisés sur le thème des technologies de l'information confirment que celles-ci présentent potentiellement des avantages pour la PME (Raymond et al, 1994) et qu'elles peuvent être source de performances (Torrès, 1998).

Internet pourrait profondément modifier la façon de fonctionner des cabinets dans les années à venir. Il pourrait engendrer des gains de temps substantiels sur la réalisation des tâches techniques, permettre une accessibilité et une réactivité accrues et favoriser ainsi la réalisation de certains services que les experts-comptables souhaitaient réaliser sans que cela ne soit possible. Les habitudes de consommation de l'information comptable dans les PME pourraient s'en trouver bouleversées. L'OECC a bien entendu repéré les enjeux. Les diffusions

d'informations sur le thème, au travers notamment de la revue mensuelle SIC et de ses différents congrès, sont très fréquentes.

Cette étude a pour objectif de mieux comprendre le comportement des petits et moyens cabinets d'expertise comptable en matière d'adoption et d'utilisation des TIC et plus particulièrement de la technologie Internet. Les experts-comptables des petits et moyens cabinets sont-ils conscients des potentialités offertes par ces technologies ? Dans quelle mesure et sous quelles conditions les utilisent-ils ? L'usage de ces outils engendre-t-il effectivement des gains de temps et de productivité ? Permet-il de mieux satisfaire les besoins exprimés par les clients ? Quels sont les facteurs qui favorisent l'utilisation des TIC dans les cabinets ? Telles sont les questions auxquelles cette étude tentera d'apporter des réponses. Cet article constitue une exploration de la problématique de l'usage de l'Internet dans les petits et moyens cabinets d'expertise comptable. Il s'agit d'une réflexion sur le thème aboutissant à la présentation d'un modèle de recherche avant la réalisation d'une étude empirique.

Il s'agira dans un premier temps de discuter l'intérêt de la problématique en tentant d'identifier les apports et les freins potentiels à l'usage de l'Internet dans les PMCEC. Dans un second temps, les fondements théoriques de la recherche seront exposés. Le modèle de recherche et la méthodologie envisagée pour l'étude seront ensuite présentés.

1. LES APPORTS POTENTIELS ET LES FREINS A L'ADOPTION DE L'INTERNET DANS LES PMCEC

L'information tient une part majeure et toujours croissante de la valeur créée par l'expert-comptable. En parallèle, la compétitivité de ses clients, liée notamment à la pertinence de leurs décisions, dépend largement de la qualité des informations dont ils disposent et de leur capacité à les traiter. Elle dépend de la performance de leur système d'information. Un système d'information est un ensemble organisé de ressources (matériels, logiciels, personnes, données, procédures) permettant d'acquérir, traiter, stocker, communiquer des informations dans les organisations (Reix, 2004). Or, tous les processus touchant l'information (son obtention, son traitement, son stockage ou sa diffusion) sont susceptibles d'être concernés par les technologies d'Internet. Ainsi, la question des apports potentiels de l'usage d'Internet sur la qualité de la mission de l'expert-comptable mérite d'être posée.

Pourtant, malgré ces apports potentiels, différentes études révèlent que si globalement les cabinets d'expertise comptable sont prêts à investir et voient dans les nouvelles technologies un facteur important de leur stratégie de développement, il y a finalement peu de mise en application intensive. La question qui se pose alors concerne le pourquoi de cette « frilosité » à se lancer dans l'Internet. Il s'agira de discuter des réticences et des freins actuellement présents dans les cabinets.

1.1. LES APPORTS D'INTERNET A LA MISSION DE L'EXPERT-COMPTABLE

David (1998) propose d'étudier les outils de gestion en utilisant une grille de lecture à deux dimensions : les relations et les connaissances. Cette segmentation semble bien adaptée à notre problématique dans la mesure où les critiques les plus fortes adressées aux experts-comptables par leurs clients concernent ces deux dimensions. Elles portent en effet à la fois sur le manque de disponibilité, d'accessibilité de l'expert-comptable et sur son manque de pédagogie (la dimension relationnelle) et sur la qualité (en termes de délai, de fréquence et de

diversité) de l'élaboration et de la transmission des données comptables (la dimension informationnelle).

1.1.1. Les apports potentiels de l'Internet sur la dimension relationnelle

Les études réalisées sur le thème des attentes des dirigeants de PE en matière de communication révèlent l'importance qu'ils accordent à la communication face à face, au contact. La question qui se pose alors est celle de la capacité d'Internet en général, et de la messagerie électronique plus particulièrement, à prendre en charge la richesse de la communication requise par la complexité des échanges entre les deux acteurs. Plusieurs études s'appuient sur la théorie de la richesse des médias pour évaluer la capacité de la communication électronique à faciliter le partage du sens.

Les médias sont ainsi présentés sur un continuum de faible à forte richesse : les documents chiffrés, les documents écrits non personnalisés, les documents adressés, le téléphone, l'entretien face à face (Daft et Lengel, 1986). Le courrier électronique devrait a priori constituer un média pauvre à cause du mode asynchrone de la communication, de la faiblesse des signaux verbaux (intonation de la voix) et non verbaux (mimiques, espaces interindividuels, postures physiques). Les résultats des travaux réalisés semblent pourtant différents. Une étude de terrain réalisée par Guilloux, Gauzente, et Kalika en 2000 démontre que l'e-mail n'appauvrit pas la communication. Ils affirment même que les communications électroniques peuvent permettre le développement des relations interpersonnelles.

Il est possible que l'usage de la messagerie électronique facilite la relation entre l'expert-comptable et son client :

- elle permet des échanges en temps quasi-réel,
- elle assure une continuité des « contacts » entre les épisodes de coprésence,
- enfin, le fait de rédiger son message par écrit oblige le dirigeant à plus de formalisation et donc peut-être à une réflexion plus poussée qu'au téléphone. Un besoin mieux exprimé pourrait aboutir à une réponse mieux adaptée.

Le média est efficace si les différents acteurs respectent les règles du jeu. Si l'expert-comptable s'engage à aller chercher les messages régulièrement dans sa boîte aux lettres et à répondre de manière quasi-instantanée, le dirigeant aura moins la sensation d'un manque de disponibilité et d'accessibilité liée à la difficulté de le rencontrer face à face ou de le joindre au téléphone (Chanal, 2000). Ce qui importe, c'est le sérieux dans l'utilisation du média (Fulk et al, 1990).

1.1.2. Les apports potentiels de l'Internet sur la dimension informationnelle

Les recherches existantes sur le thème du travail des dirigeants montrent que ceux-ci sont totalement absorbés par leur entreprise, que beaucoup travaillent le soir chez eux et que certains y consacrent leur week-end (Gasse, 1989; Drucker-Godard, 2000). Ces caractéristiques impliquent un accès immédiat et à toute heure aux informations utiles à la prise de décision.

Internet peut faciliter cette mise à disposition. Si le système informatique du cabinet est connecté à celui du client, celui-ci pourra accéder aux informations comptables de son entreprise quand il le veut, d'où il le veut.

Le modèle ASP (application service provider), en français, FAH (fourniture d'applications hébergées) constitue un exemple de solutions techniques proposées par les fournisseurs de services informatiques. Le client loue un droit d'accès à distance et un droit d'usage de ces applications à travers le réseau Internet. Il peut consulter en ligne les comptes, les tableaux de bord... Dès qu'une écriture est saisie par le cabinet, elle est visible par le client et

réciroquement. Cet outil peut de fait sans doute aussi faciliter le travail de l'expert-comptable puisqu'il pourra saisir, valider, analyser les données de son client depuis son cabinet, son domicile ou même l'entreprise de son client. En revanche, la solution perd évidemment tout son intérêt si la comptabilité n'est pas à jour d'autant que le client pourra rapidement constater ce retard avec les conséquences en terme d'image que l'on peut imaginer.

La cible privilégiée de l'ASP semble être les petites et très petites entreprises disposant de budgets informatiques modestes et de compétences internes limitées en informatique. Toute la complexité d'exploitation est déportée chez le fournisseur de services et pour accéder aux services applicatifs en ligne, le matériel de la petite entreprise peut se limiter à un ordinateur et une connexion à Internet.

Conscient de l'émergence possible de ce nouveau modèle dans les cabinets, le Conseil Supérieur de l'Ordre s'est engagé dans la rédaction d'une charte de comportement ASP en collaboration avec les sociétés de services. Cette charte, votée en juillet 2001, permet d'appréhender les problèmes de transparence, de sécurité, de confidentialité et d'intégrité qui peuvent se manifester à l'occasion de la mise en place de ce type de services. Elle a depuis été signée par de nombreux éditeurs de logiciels de comptabilité.

Avec l'Internet, l'expert-comptable bénéficie par ailleurs d'une base de données offrant un contenu informationnel à forte valeur ajoutée. Les textes de lois, les formulaires officiels, les conventions collectives de toutes les professions sont accessibles sur Internet. Les collaborateurs sont plus autonomes, ils peuvent aller chercher l'information plus rapidement qu'avec des versions papiers souvent anciennes et volumineuses où l'information est difficile à trouver. Une étude menée au Québec par Vézina et Fortin en 2002 auprès de 147 petits cabinets comptables confirme que cette base informationnelle est déjà largement utilisée au sein des cabinets québécois.

Internet pourrait de même permettre une réduction du temps consacré dans les cabinets à l'accomplissement de tâches techniques qu'il s'agisse de formalités administratives ou de saisie comptable. De plus en plus d'administrations nationales ou locales offrent la possibilité d'accomplir les démarches par l'Internet. La profession comptable s'est dotée d'un portail télédéclaratif « jedecclare.com » conduisant à une dématérialisation généralisée des déclarations. Le Conseil Supérieur de l'Ordre a par ailleurs signé avec plusieurs banques un protocole d'accord national destiné à organiser le téléchargement et la saisie automatique des données bancaires des clients. Les collaborateurs se voient ainsi peu à peu libérés des tâches à faible valeur ajoutée et disposent ainsi, en théorie, de plus de temps pour mieux répondre aux attentes de leurs clients.

Cet outil apporte en outre quelques autres avantages :

- Internet offre la possibilité de transmettre des "documents attachés". Cette fonction pourrait accroître la qualité de service car elle permet au client de visualiser instantanément le résultat du travail effectué au cabinet, de le modifier, de le stocker, de l'imprimer...

- le multi-adressage permet par exemple la création d'un agenda des obligations fiscales et sociales. Plutôt que de téléphoner à chaque client pour lui rappeler une échéance, on envoie un e-mail groupé « plus que deux jours pour payer la TVA ».

- Le courrier électronique offre en outre une possibilité simple d'archiver les messages (plus simple que les versions papiers) et de les retrouver à partir de n'importe quel mot ou morceau de mot qu'il contient.

- Le mail diminue en outre les coûts de confection (pas besoin de retaper ou de photocopier), et d'expédition (timbres, enveloppes, manipulation).

L'usage de l'Internet dans les cabinets d'expertise comptable peut en ce sens être porteur d'une nouvelle logique de fonctionnement susceptible de « déproblématiser » la relation entre l'expert-comptable et son client. Pourtant, le développement de cet usage ne semble pas aussi rapide que les avantages théoriques pourraient le laisser penser.

1.2. LES FREINS A L'ADOPTION DE L'INTERNET

Si l'usage d'Internet dans les relations entre les dirigeants de PE et les cabinets d'expertise comptable reste peu développé, c'est parce que des réticences et des freins subsistent. Ces freins relèvent de deux contraintes majeures : les contraintes techniques et les contraintes organisationnelles.

1.2.1. Les contraintes techniques à l'utilisation de l'Internet

La première des limites concerne la sécurité et donc la confiance en l'outil. Les systèmes d'information peuvent être victimes de pannes, d'attaques extérieures. La négligence, les erreurs, la fraude, le sabotage, les accidents sont autant de risques susceptibles de se réaliser. Certes, il existe des protections efficaces (sauvegarde, cryptage, pare-feu, anti-virus, formations...) mais le risque zéro n'existe pas et en cas de problèmes (accessibilité des données comptables à des personnes non autorisées, falsification ou altération des données), les conséquences seraient forcément très importantes.

Beaucoup d'experts-comptables et de dirigeants évoquent en outre la difficulté technique de l'outil. Ils ont parfois le sentiment de ne pas avoir en interne les compétences suffisantes à la mise en place et à la maintenance de tels systèmes. Plus on complique le système informatique, plus on accroît la dépendance du cabinet vis-à-vis du fournisseur informatique.

Par ailleurs, une éventuelle incompatibilité de matériel ou de logiciel entre l'expert-comptable et ses clients peut également générer des contraintes. La messagerie permet de transférer de nombreux types de fichiers informatiques (des fichiers Word, Excel...). Elle doit donc être associée à d'autres logiciels. Si les experts-comptables et les clients n'ont pas tous les mêmes versions de logiciels cela peut poser problème.

Le système peut enfin être perçu comme inapproprié pour la diffusion d'informations délicates ou privées. Les informations confidentielles passent plutôt par le téléphone ou les rencontres directes (Barillot, 1998). Il s'agit à la fois de faire en sorte que ces données ne soient pas interceptées et de ne pas laisser de traces (De Vaujany, 2000). Le fait que les informations échangées entre l'expert-comptable et le dirigeant de PE sont pour partie considérées comme sensibles peut constituer un frein à l'utilisation de l'Internet.

1.2.2. Les contraintes organisationnelles à l'utilisation de l'Internet

Si certains individus voient dans la mise en place de l'outil un progrès important dont ils vont profiter, d'autres y voient un risque de devoir changer leurs habitudes. L'adoption des TIC nécessite non seulement d'acquérir de nouvelles connaissances et méthodes mais aussi d'abandonner celles devenues caduques (Barillot, 1998). Cela provoque chez certains une source de frustration et ils risquent de fait d'opposer une résistance (Lewin, 1967).

De plus, Internet remet en cause les modalités d'exercice des pouvoirs et des compétences (Houzé, 2000). Beaucoup de collaborateurs chevronnés peuvent mal accepter cette évolution.

De même, la mise à disposition en temps réel de la comptabilité ne satisfait pas tous les collaborateurs soit parce que les saisies ne se font pas en temps réel, soit parce qu'ils estiment que ce surcroît de transparence modifie le rapport au pouvoir avec les clients.

L'usage de cet outil peut en outre poser problème au niveau de l'organisation même du travail au sein du cabinet. Par exemple, à l'heure actuelle, dans de nombreux cabinets, un assistant saisit chaque mois les écritures du client et la procédure de validation de ce travail n'est effectuée par un collaborateur confirmé ou par l'expert-comptable qu'ultérieurement. Mais dès que le client pourra accéder en temps réel par l'Internet à sa comptabilité, les saisies devront forcément être correctes dès la mise en ligne. Ces modifications impliqueront plus d'autonomie, de nouvelles responsabilités ou la mise en place de nouvelles procédures.

Enfin, la multiplication des échanges électroniques peut compliquer le problème du repérage de l'essentiel. Quand le volume d'information reçu est trop important, cela provoque un sentiment de saturation. Les informations utiles sont alors noyées dans une masse de données inutiles, ce qui nuit à la qualité de l'information (Lesca et al, 1995).

2. FONDEMENTS THEORIQUES

Le comportement de l'individu à l'égard de la technologie a fortement intéressé les chercheurs en systèmes d'information. Plusieurs modèles ont été élaborés pour expliquer et prédire le comportement des individus face à l'utilisation des technologies de l'information et de la communication. Les fondements théoriques de ces modèles sont puisés dans les recherches en psychologie sociale. Les théories les plus utilisées sont la théorie de l'action raisonnée (Ajzen et Fishbein, 1980), la théorie du comportement planifié (Ajzen, 1985), la théorie de l'autodétermination (Deci et Ryan, 1985), et la théorie des comportements interpersonnels (Triandis, 1980).

2.1. LA THEORIE DE L'ACTION RAISONNEE (THEORY OF REASONED ACTION)

Selon la théorie de l'action raisonnée (TAR), le comportement d'un individu est directement déterminé par son intention de réaliser ce comportement. À son tour, l'intention est fonction de deux variables : l'attitude de l'individu à l'égard de la réalisation d'un comportement et la norme subjective associée au fait d'adopter ce comportement. L'attitude est formée de l'ensemble des croyances quant aux conséquences de la réalisation du comportement, pondérées par l'importance que l'individu accorde à chacune de ces conséquences. Pour sa part, la norme subjective réfère à l'ensemble des croyances d'un individu quant à l'opinion de personnes ou de groupes de référence par rapport au fait qu'il réalise un comportement. Ceci sous-tend que le comportement est totalement contrôlé par l'individu (Fishbein et Ajzen, 1975).

Cette hypothèse a été le point de départ de la théorie du comportement planifié qui a critiqué le modèle de l'action raisonnée en expliquant que dans certaines situations le comportement à adopter est hors du contrôle de l'individu. La théorie de l'action raisonnée ou ses variantes ont été utilisées par plusieurs chercheurs dans le domaine des technologies de l'information au cours de la dernière décennie (Hartwick et Barki, 1994 ; Moore et Benbasat, 1995).

2.2. LA THEORIE DU COMPORTEMENT PLANIFIE (THEORY OF PLANNED BEHAVIOUR)

La théorie du comportement planifié (TCP) est une extension de la théorie de l'action raisonnée. Ajzen (1985 ; 1991) expliquent que certains comportements nécessitent des ressources, des habiletés et des opportunités sur lesquelles l'individu n'a pas un contrôle total. Afin de tenir compte de ces barrières, il ajoute une troisième variable, le contrôle perçu, qui correspond à la perception de l'individu quant à la facilité ou la difficulté de réaliser un comportement spécifique. La théorie du comportement planifié a été utilisée à plusieurs

reprises dans des études portant sur l'adoption des technologies de l'information (Mathieson, 1991; Taylor et Todd, 1995).

Sur la base de cette théorie et de celle de l'action raisonnée, Davis (1989) a élaboré le modèle d'acceptation de la technologie (MAT). Il constitue un cas spécifique d'application de la théorie de l'action raisonnée au comportement d'adoption des technologies d'information et de communication. Il affiche de ce fait certaines similarités avec le modèle de l'action raisonnée en se distinguant par deux variables clés introduites par Davis : il s'agit de l'utilité perçue et de la facilité d'utilisation perçue. L'utilité perçue est définie comme étant « le degré auquel une personne croit que l'utilisation d'un système particulier pourrait améliorer sa performance au travail ». La facilité d'utilisation perçue est définie comme « le degré auquel une personne croit que l'utilisation d'un système particulier sera exempte d'efforts ». La spécificité du MAT par rapport aux technologies de l'information, la précision des construits qu'il propose de même que sa parcimonie (Mathieson, 1991) en font un modèle fréquemment employé dans les domaines du management et des systèmes d'information. Ainsi, un grand nombre d'études ont validé l'utilisation du MAT afin d'expliquer l'adoption de différentes technologies de l'information dans des contextes variés (Adams, Nelson & Todd, 1992; Brodeur, 2001; Chau, 1996; Davis, Bagozzi & Warshaw, 1989; Lederer et al., 2000; Szajna, 1996; Venkatesh et Davis, 2000). Cependant, malgré sa popularité, ce modèle a été critiqué par plusieurs auteurs car il exclut les facteurs économiques ou de pression externe (Cavaye et Van Akkeren, 1999).

2.3. LA THEORIE DE L'AUTODETERMINATION (SELF-DETERMINATION THEORY)

Selon la théorie de l'autodétermination de Deci et Ryan (1985), la motivation est une composante importante pour expliquer le comportement des individus. D'ailleurs Vallerand et Thill (1993), ont défini la motivation comme étant un construit hypothétique censé décrire les forces internes et/ou externes produisant le déclenchement, la direction, l'intensité et la persistance du comportement. Selon la position théorique de Deci et Ryan (1985), il existe plusieurs formes de motivation qui se distinguent suivant le degré d'autodétermination des individus : la motivation intrinsèque, la motivation extrinsèque et l'amotivation. Une personne intrinsèquement motivée agit par choix et pour le plaisir inhérent à l'activité elle-même en l'absence de tout renforcement et récompenses extérieures. Une personne motivée extrinsèquement agit pour obtenir une récompense ou éviter une situation déplaisante. Une personne est amotivée lorsqu'elle ne perçoit plus de relation entre les gestes qu'elle pose et les résultats obtenus. Cette théorie a été adoptée dans de nombreux domaines de recherches (éducation, travail, sport, relation de couples, troubles d'alimentation, tabagisme, psychothérapie...)¹. Dans le domaine des systèmes d'information, plusieurs travaux de recherches ont utilisé cette théorie pour expliquer le comportement des individus quant à l'adoption ou au rejet d'une technologie (Davis et al, 1992 ; Venkatesh et Speier, 1999 ; Venkatesh, 2000).

2.4. LA THEORIE DU COMPORTEMENT INTERPERSONNEL (THEORY OF INTERPERSONNEL BEHAVIOUR)

Un autre modèle psychosocial utilisé afin de comprendre les comportements d'adoption des technologies de l'information est celui de la théorie des comportements interpersonnels (TCI) de Triandis (1980). Cette théorie, qui englobe la plupart des variables présentes dans les modèles précédents, se distingue cependant de ces derniers par un plus grand raffinement des

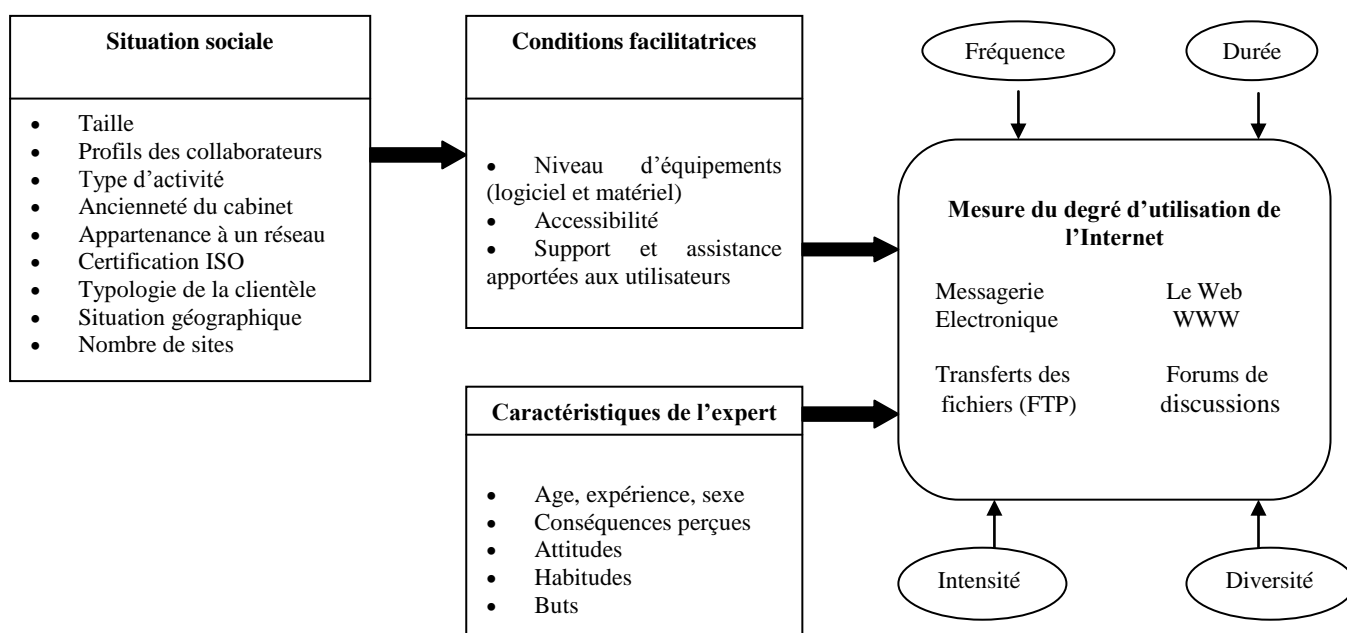
¹ Voir Vallerand (1997) pour une revue de littérature à ce sujet

construits proposés. En effet, selon la TCI, un comportement possède trois déterminants directs : l'intention, l'habitude et les conditions facilitant l'adoption. L'intention comportementale comporte, à son tour, trois types de déterminants : les facteurs sociaux, les conséquences perçues et l'attitude. Le modèle de Triandis s'avère plus complet que les précédents dans le sens où il ne se limite pas aux normes sociales et aux attitudes. Il présente des aspects reliés directement à l'individu comme les facteurs génétiques, les habitudes, les attitudes et les intentions et d'autres reliés à son environnement, comme la culture, les facteurs sociaux, la situation sociale, les conditions facilitatrices, etc. Il est valable aussi bien pour expliquer le comportement des individus que pour expliquer celui des organisations. Depuis peu, le modèle de Triandis est utilisé comme base théorique dans des études en systèmes d'information. (Bergeon et al, 1995 ; Thompson et al, 1991 ; Limayem et al, 1994 ; Limayem et Chabchoub, 1998).

3. LE MODELE DE RECHERCHE

Le modèle de recherche que nous présentons s'inspire du modèle de Triandis (1979) et englobe les variables que nous jugeons les plus pertinentes (liées à l'individu et à son environnement) pour expliquer le comportement des petits et moyens cabinets d'expertise comptable face à la technologie Internet. En d'autres termes, nous avons adopté le modèle de Triandis avec une adaptation au contexte de l'environnement, de la population et de la technologie étudiée. Chan et Tan (1997) indiquent en effet, que lorsqu'on emprunte un cadre théorique, il est nécessaire de le raffiner et de l'ajuster en fonction de l'objet d'étude afin d'en tirer une analyse plus sensible. Nous avons par ailleurs choisi l'utilisation comme une variable reflétant le comportement. Cette variable est souvent mesurée à travers le degré d'utilisation (Steinfeld, 1985 ; Davis, 1989 ; Lymayem et al, 1999). Dans notre cas, l'utilisation de l'Internet sera abordée sous l'angle du degré d'utilisation apprécié par la fréquence, la durée moyenne, la diversité et l'intensité. Nous proposons le modèle de recherche de la figure 1 :

Figure 1 : Modèle de recherche



3.1. CARACTERISATION DU DEGRE D'UTILISATION

Le degré d'utilisation des technologies est mesuré à l'aide de divers indicateurs. Thomson et al (1991) ont demandé aux sujets d'évaluer leur degré d'utilisation d'un PC en indiquant la durée de leurs sessions de travail (minutes par jour) et la fréquence d'utilisation de l'ordinateur. D'autres chercheurs, comme Ginzner (1981), ont préféré prendre le temps d'utilisation, ou la fréquence des sessions sur l'ordinateur. Schewe (1976) s'est concentré sur le nombre de rapports d'information générés par le système. Vézina (1995) a retenu trois indicateurs pour mesurer le degré d'utilisation des outils informatiques par l'auditeur : la variété d'utilisation, l'intensité de l'utilisation et la diffusion d'utilisation. Dans notre recherche, le degré d'utilisation sera apprécié par la fréquence, la durée moyenne, la diversité et l'intensité de l'utilisation. La fréquence sera évaluée à l'aide d'une échelle de 5 items en demandant à l'expert-comptable d'indiquer à quelle fréquence il utilise chacun des services de l'Internet (la messagerie électronique, le web, le transfert des fichiers et les forums de discussion). La durée moyenne d'utilisation correspond au temps consacré à l'utilisation de l'Internet. L'intensité et la diversité d'utilisation de l'Internet par les experts-comptables sont appréciées à l'aide d'une échelle de 20 items comprenant cinq choix de réponses numérotées de 1 à 5 (1 correspond à une utilisation nulle et 5 à une utilisation importante). Chacun des 20 items correspond à une situation d'utilisation potentielle de l'Internet. L'étude séparée de chacune des 20 situations d'utilisation proposées permettra de qualifier l'intensité d'utilisation de l'Internet. Une analyse de ces situations en tenant compte de leur caractère multidimensionnel, permettra de caractériser la diversité d'utilisation de ces mêmes données.

3.2. LA SITUATION SOCIALE

Selon Triandis (1979), la situation sociale représente les caractéristiques de l'environnement dans lequel l'individu agit. Dans le cadre de notre recherche, la situation sociale se traduit par les caractéristiques du cabinet d'expertise comptable utilisant l'Internet. On retient la taille, le type d'activité, l'ancienneté, l'appartenance à un réseau, la certification ISO, le type de clientèle, le nombre de sites, la situation géographique et le profil des collaborateurs. Selon Triandis (1979), la situation sociale influence indirectement le comportement de l'individu, mais influence directement les conditions facilitatrices.

3.3. LES CONDITIONS FACILITATRICES

Selon Triandis (1979), les conditions facilitatrices sont les facteurs de l'environnement favorisant et supportant un comportement. Thompson et al (1995) ainsi que Bergeron et al (1995) ont défini les conditions facilitatrices comme étant le support et l'assistance apportés aux utilisateurs. Misic et Hill (1994) ont considéré comme conditions facilitatrices, l'accès facile, le support et l'assistance, l'existence d'un plan décrivant les besoins de l'organisation et les ressources disponibles. Pour Lymayem et Chabchoub (1999), les conditions facilitatrices correspondent aux ressources disponibles et au support organisationnel. Dans notre étude, nous considérons comme conditions facilitatrices le niveau d'équipement disponible, l'accessibilité, le support et l'assistance apportées aux utilisateurs.

3.4. LES CARACTERISTIQUES DE L'EXPERT-COMPTABLE

Plusieurs recherches en système d'information ont montré que les caractéristiques des utilisateurs ont une influence sur le succès du système d'information et de management (Zmud, 1979 ; Harrison et Rainer, 1992). D'autres recherches ont mis en évidence l'influence des caractéristiques de l'individu sur son comportement vis à vis d'une technologie (Triandis, 1979 ; Thompson et al, 1991 ; Bergeron et al, 1995 ; Lymayem et al, 1994 etc..). Un examen

des études antérieures sur l'analyse des relations entre les caractéristiques de l'individu et l'acceptation des technologies permet de définir les facteurs d'influence à retenir dans le cadre de notre recherche. Ainsi, les caractéristiques du profil de l'expert retenues sont relatives d'une part à son âge, son expérience, son sexe et d'autre part aux conséquences perçues, aux habitudes, aux attitudes et aux buts poursuivis.

4. LA METHODE DE RECUEIL DES DONNEES

Ce travail constitue une étude exploratoire. Il s'agit d'explorer les motivations, les attitudes et les valeurs, de comprendre les comportements et d'identifier des hypothèses de travail que nous tenterons de valider ultérieurement. La méthodologie retenue pour atteindre ces objectifs est l'enquête par questionnaire. Celui-ci a été pré-testé par administration directe, en face à face, auprès d'une quinzaine d'experts-comptables. Il sera administré en Février 2006, par voie électronique, par le Conseil Supérieur de l'Ordre des Experts-Comptables² auprès de 13000 PMCEC Français. L'expert-comptable répondra au questionnaire sur une version papier qu'il aura préalablement imprimée et qu'il renverra par voie postale ou par fax. Les premiers résultats de l'enquête seront exposés lors du congrès de l'AFC de Tunis en mai 2006.

5. CONCLUSION

L'Internet pourrait être porteur de nouveaux modes de fonctionnement et d'organisation au sein des PMCEC permettant une évolution de leurs pratiques susceptible d'améliorer leurs situation actuelle : retrouver (ou tout au moins conserver) leur place sur le marché et maintenir leur statut en tant que conseillers privilégiés des petites entreprises. Toutefois, ces améliorations ne sont pas systématiques. Reix (2004) explique en effet que l'usage d'une technologie déterminée n'entraîne pas les mêmes conséquences dans toutes les organisations qui l'utilisent et quelle que soit les conditions d'utilisation. Cela pourrait dépendre tout d'abord de la qualité de l'appropriation de l'outil par les différents acteurs et de la manière dont ils choisiront de s'en servir. En reprenant les conclusions d'Orlikowski et al. (1995), ce n'est pas l'outil en lui-même qui peut créer de la valeur mais la façon dont les individus s'en servent... Cela dépendra probablement aussi du type de cabinet, du profil de l'expert-comptable, des collaborateurs, des clients...

Au final, pour déterminer de façon plus précise les technologies présentes et utilisées dans les PMCEC et celles qui ne le sont pas, de quoi cela dépend et dans quelle mesure et sous quelles conditions l'usage de cet outil génère ou non l'apparition de nouveaux modes opératoires et de nouveaux schémas relationnels permettant de valoriser la mission de l'expert-comptable, il faut maintenant procéder à l'analyse des données fournies par les 281 questionnaires exploitables que l'enquête nous a permis de recueillir.

² Nous tenons à remercier vivement l'Ordre des Experts-Comptables pour avoir accepté de nous aider dans la diffusion du questionnaire.

Références

- Adams A D, Nelson RR, Todd PA (1992), «Perceived usefulness, ease of use, and usage of information technology: a replication», *MIS Quartely*, Vol 16, N° 2, June.
- Ajzen I (1985), « from intension to action : a theory of planned behavior », in Kuliland.J et Beckman.J, *Action control : from cognition to behavior*, Springer, Heindelberg.
- Ajzen I (1991), « The theory of planned behavior: some unresolved issues» *Organisationnel Behavior and Human Decision Processes*, N° 50.
- Ajzen I. et fishbein M. (1980), *Understanding attitudes and predicting social behavior*, Prentice Hall, New Jersey.
- Bachelet C. et Caron-Fasan M.L, (2000), « Introduction de la messagerie et des forums dans l'entreprise : quels impacts pour l'organisation ? Une approche exploratoire », 5^{ème} Congrès de l'AIM, Montpellier, 8-10 novembre 2000.
- Barillot P., (1998), « Facteurs explicatifs de l'utilisation de la messagerie électronique textuelle : résultats d'une enquête réalisée au sein d'organisations municipales », *Système d'Information et Management*, N°1, Vol 3.
- Bergeron F, Raymond L, Rivard S et Gara S (1995), « Determinants of EIS Use : testing a behavior model », *Decision Support Systems*, Vol 14, Iss 2
- Cavaye A.L.M et Van Akkeren J.K (1999), « factors impacting entry level Internet technology adoption by small business in Australia : an empirical study », 10th Australian Conference on information systems.
- Chanal V., (2000), « La structuration d'un projet d'innovation par la communication électronique », 9^{ème} Conférence Internationale de Management Stratégique, Montpellier, mai
- Chapellier P (1994), *Comptabilité et système d'information du dirigeant de PME : essai d'observation et d'interprétation des pratiques*, Thèse de Doctorat, Université de Montpellier2.
- Chau P Y K et Tam K Y (1997), « Factors affecting the adoption of open systems : an exploratory study » *MIS Quarterly* vol 21.
- Coiffard P (2002), « La croissance par les connaissances» *La Profession Comptable*, N° 233, Juin
- Daft R.L., Lengel R. (1986), « Organizational information requirements, media richness and structural design », *Management Science*, vol 32, N°5, may
- David A., (1998), « Outils de gestion et dynamique du changement », *Revue Française de Gestion*, septembre-octobre.
- Davis F.D, Bagozzi R et Warshaw P.R (1989), « User acceptance of computer technology », *Management Science*, Vol 35, Août .
- Davis F.D, Bagozzi R et Warshaw P.R (1992), « Extrinsic and intrinsic Motivation to use computers in workplace», *Journal Applied Social Psychology*.
- Deci EL et Ryan RM (1985) *Intrinsic motivation and self-determination in human behavior*, Plenum, New York.
- Deltour F. et sprimont P.A. (2002) « Une analyse des déterminants de l'acceptation de la messagerie électronique par les personnels administratifs à l'université » *Systèmes D'Information et Management*, N° 4, vol 7.
- Druker-Godard.C, (2000), *La gestion au quotidien des priorités du dirigeant : analyse de la dynamique du portefeuille de préoccupations décisionnelles*, Thèse de doctorat, Université Paris XI Dauphine .
- EL Akremi A, Ben Naoui N et Gaha C (2003), « Les déterminants de l'utilisation de la formation électronique : approche par le modèle d'acceptation de la technologie » Congrès de l'AGRH, Grenoble, 20-22 novembre.

- El Harrouchi I (2004), « Du rationnel à l'irrationnel, de l'usage prescrit à l'usage décrit ? » 9e Colloque de l'AIM, Evry, 26-28 mai.
- Fishbein M et Ajzen I (1975), *Beliefs, attitudes, intention and behavior: an introduction to theory and research*. Addison-Wesley, Boston MA Reading.
- Fulk J., Schmitz J., Steinfield C.W., (1990) « A social influence model of technology use » in *Organizations and Communication Technology*, J.Fulk and C.W.Steinfield (eds), Sage, Newbury Park, CA, p.117-140
- Gasse.Y, (1989) « L'utilisation de diverses techniques et pratiques de gestion dans la PME » *Revue Internationale de Gestion des P.M.O*, Vol 4, N1
- Guilloux V., Gauzente C., Kalika M., (2000), « Grandeurs et limites de la communication électronique : analyse d'un cas de projet de recherche marketing », Actes du Congrès de l'Association Française de Marketing, Montréal.
- Harrison, A. W., & Rainer, R. K. (1992), « The influence of individual differences on skill in end-user computing », *Journal of Management Information Systems*.
- Hartwick J et Barki H (1994), « Explaining the role of user participation in information system use », *Managemnt Science*, Vol 40.
- Houzé, E., (2000), L'appropriation d'une technologie de l'information et de la communication par un groupe distant, Thèse de Doctorat, Université de Montpellier 2
- Lesca H., Lesca E., (1995), *Gestion de l'information : qualité de l'information et performance de l'entreprise*, Litec
- Lewin K., (1967), *Psychologie dynamique*, Paris, PUF
- Lymayem M, Loukili A (1994) « Outils Glao : facteurs influençant l'utilisation », *Documents de travail 94-47*, faculté des Sciences Administratives, Université Laval.
- Lymayem M, Bergeron F et Richard A (1997), « Utilisation des messageries électroniques : mesures objectives versus mesures subjectives » *Système D'Information et Management*, N°1, Vol 2.
- Limayem M. et Chabchoub N (1999), « Les facteurs influençant l'utilisation de l'Internet dans les organisations canadiennes », *Système D'Information et Management*, N°1, Vol 4.
- Lymayem M, Khalifa M et Chin W (1999), « Factors motivating software piracy : a longitudinal study », *Proceedings of International Conference on Information System*, December.
- Mathieson K (1991), « Predicting user intension : comparing technology acceptance model with the theory of planned behavior » *Information System Research*, Vol 2, N° 3, September.
- Misic M et Hill J (1994), « « Keys to success with the Internet », *Journals of Systems Management*, Vol 47, November.
- Moore G.C et Benbasat I (1991), « Development of instrument to measure the perceptions of adopting an information technology innovation », *Information System Research*, vol 2, N° 3, September.
- OEC PACA (2000) : « Etude sur l'évolution des compétences dans la profession comptable », <http://www.anact.fr/performance/etudes/pacaexperts/etudes.html>
- Orlikowski W.J., Yates J., Okamura K., Fujimoto M., (1995), « Shaping electronic communication : the metastructuring of technology in the context of use », *Organization Science*, Vol.6, N°4, July-August
- Pattieu P (2000), « Les NTIC, l'ère de tous les dangers », *Economie & Comptabilité*, N°212, Septembre.
- Raymond L., Blili S., et Bergeron F. (1994) « Les facteurs de succès de l'EDI dans les PME : une étude empirique » Actes de la conférence CIMRE, Ajaccio, mai, p.412-422
- Reix R, (2004) : *Systèmes d'information et management des organisations*, 5^{ème} Edition, Vuibert

- Steinfeld C.W (1985), « Dimensions of electronic mail use in an organisational setting », *Proceedings of the Academy of Management, Pearce and Robinson*.
- Szajana B (1994), «Software evaluation and choice, predictive validation of the technology acceptance instrument», *MIS Quarterly*, Vol 18, N° 5/6.
- Taylor S et Tod P.A (1995), «Understanding information technology usage: a test of competing models», *Information System Research*, Vol 16, N°2, June.
- Thomson R L, Higgins C, et Howell JM (1991), « Personal computing: toward a conceptual model of utilisation », *MIS Quarterly*, vol 15, issue 1
- Torres O., (1998), *PME : de nouvelles approches*, Paris, Economica
- Triandis HC. (1979) « Values, attitudes, and interpersonal behavior », *Nebreska Symposium on motivation, University of Nebreska Press, Lincoln*.
- Vacher B (2002), « Dans quelles mesures les TIC jouent-elles un rôle stratégique pour les PME ? » *Revue Internationale PME*, N° 3-4, Vol 15.
- Vallerand, R et Thrill, E (1993), *Introduction à la psychologie de la motivation*, Paris, Vigot.
- Vallerand R (1997), « Toward a hierarchical model of intrinsic and extrinsic motivation », *Advances in experimental social psychology*.
- Venkatesh V et Speier, C (1999), « Computer technology training in the workplace: a longitudinal investigation of the effect of the mood », *Organisational Behavior and Human Decision Processes*.
- Venkatesh V et Davis F.D (2000), « A theoretical extension of the technology acceptance model: four longitudinal studies », *Management Science*, Vol 46, N° 2, February.
- Venkatesh V (2000), « Determinants of perceived ease of use : integrating behavior control, computer anxiety and enjoyment into the technology acceptance model », *Information Systems Research*
- Vézina M (1995), « L'impact de l'utilisation des technologies sur la performance : le cas des professionnels de la comptabilité », Thèse de Doctorat, Université Montpellier II.
- Vézina M et Fortin J (2002), « les facteurs de succès de la mise en place d'une communauté virtuelle dans les PME de services : le cas des petits et moyens cabinets d'experts-comptables », *Revue Internationale PME*, N°3-4, Vol 15.
- Zmud RW (1979), « Individual differences and MIS success : a review of empirical literature », *Management Science*, vol 25, N 10